

患者満足度アンケートの実施結果

◎アンケート実施日

外来患者様 平成29年7月25日（火）、27日（木）

入院患者様 平成29年7月21日（金）～7月31日（月）

◎アンケート実施方法

外来患者様 外来受付ブースにて、診察待ちの患者様を対象にアンケート用紙を無作為に配布

入院患者様 数日以上入院している患者様を対象に、病状に配慮したうえで無作為にアンケート用紙を配布

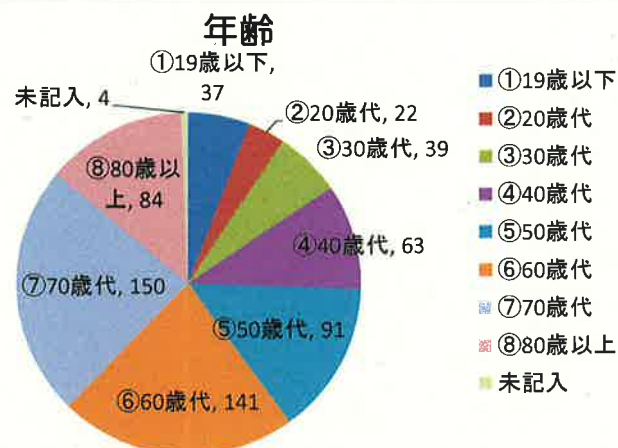
平成29年度患者満足度アンケート集計結果

【外来】

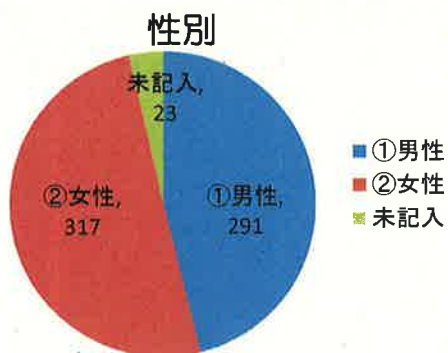
(1) 調査協力者基本属性

診療科											
(1)内科	(2)消化器内科	(3)神経内科	(4)治療内視鏡科	(5)小児科	(6)外科	(7)脳神経外科	(8)整形外科	(9)形成外科			
65	59	26	20	12	25	11	58	26			
(10)産婦人科	(11)泌尿器科	(12)皮膚科	(13)眼科	(14)耳鼻咽喉科	(15)放射線治療	(16)放射線科	(17)精神科	(18)歯科口腔外科	(19)人工透析	計	
76	53	3	24	47	13	6	29	42	36	631	

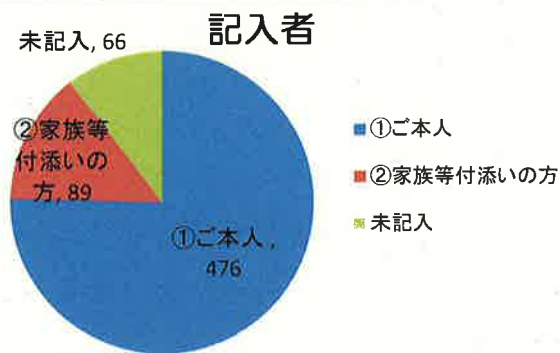
年齢										
(1)19歳以下	(2)20歳代	(3)30歳代	(4)40歳代	(5)50歳代	(6)60歳代	(7)70歳代	(8)80歳以上	未記入	計	
37	22	39	63	91	141	150	84	4	631	



性別				
①男性	②女性	未記入	計	
291	317	23	631	



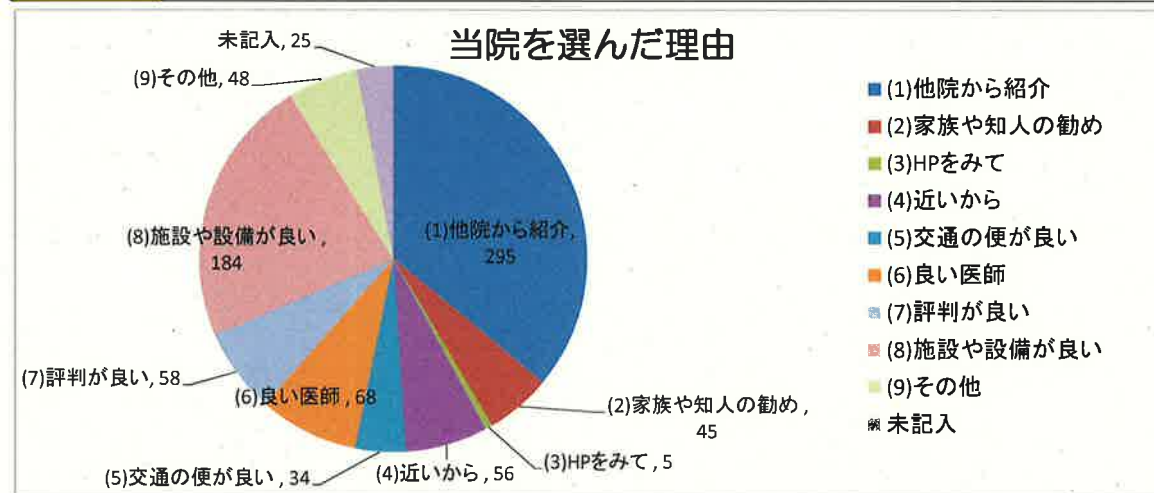
記入者				
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	計	
476	89	66	631	



選んだ理由(複数回答項目)										
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	計
295	45	5	56	34	68	58	184	48	25	818

(9)その他にチェックされた際の内訳

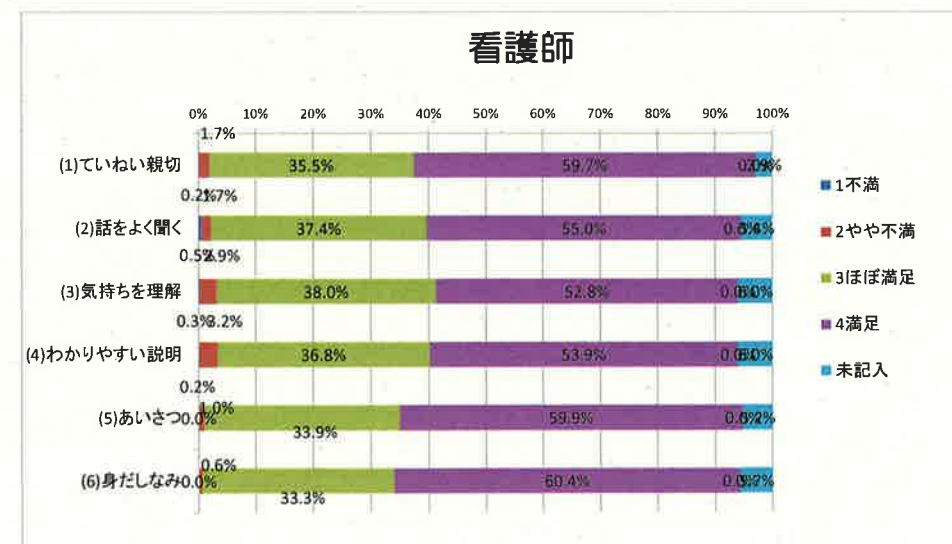
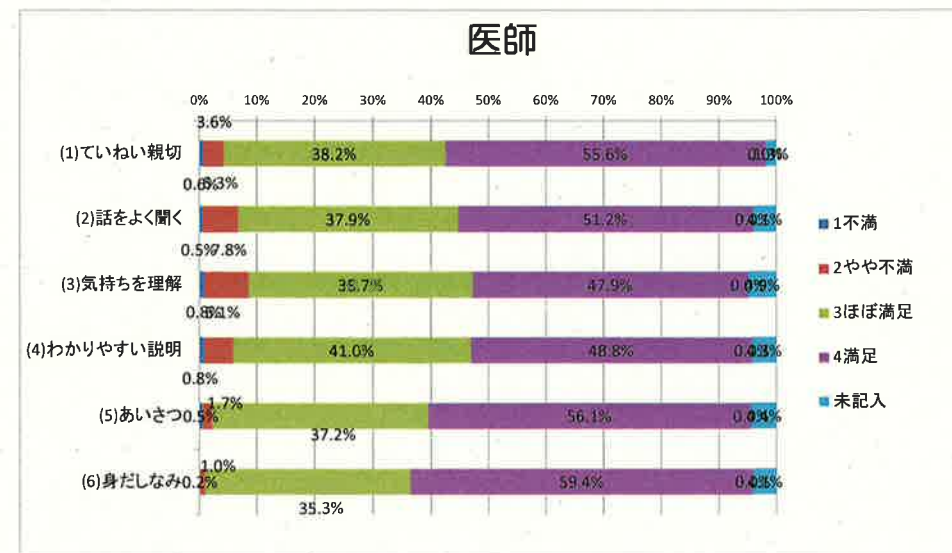
【件数】	【理由】
21	入院歴、通院歴あり
11	救急搬送、救急外来のため
6	紹介のため
4	医師、看護師が良い
3	総合病院だから
2	健診、精密検査のため
1	他者(知り合い)に会いたくない為
1	泊まった方が安心する
1	里帰りのため
1	日曜日にあたったので
1	労災の為
計 55	(その他を選択せず、理由欄に記載あったため、+3件)



(2) 調査結果

3.医師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	23	241	351	12	631
(2)話をよく聞く					
3	40	239	323	26	631
(3)気持ちを理解					
5	49	244	302	31	631
(4)わかりやすい説明					
5	32	259	308	27	631
(5)あいさつ					
3	11	235	354	28	631
(6)身だしなみ					
1	6	223	375	26	631

4.看護師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	11	224	377	18	631
(2)話をよく聞く					
3	11	236	347	34	631
(3)気持ちを理解					
2	18	240	333	38	631
(4)わかりやすい説明					
1	20	232	340	38	631
(5)あいさつ					
0	6	214	378	33	631
(6)身だしなみ					
0	4	210	381	36	631



5.窓口職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	9	253	346	21	631
(2)話をよく聞く					
2	16	243	328	42	631
(3)気持ちを理解					
3	16	262	305	45	631
(4)【外来】わかりやすい説明					
3	14	249	316	49	631
(5)【エントランス】わかりやすい説明					
1	16	250	302	62	631
(6)あいさつ					
1	13	231	339	47	631
(7)身だしなみ					
0	4	225	359	43	631

6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	6	141	127	356	631
(2)話をよく聞く					
2	6	135	121	367	631
(3)気持ちを理解					
2	8	134	121	366	631
(4)わかりやすい説明					
1	12	122	124	372	631
(5)あいさつ					
1	6	117	138	369	631
(6)身だしなみ					
1	4	116	141	369	631

窓口職員

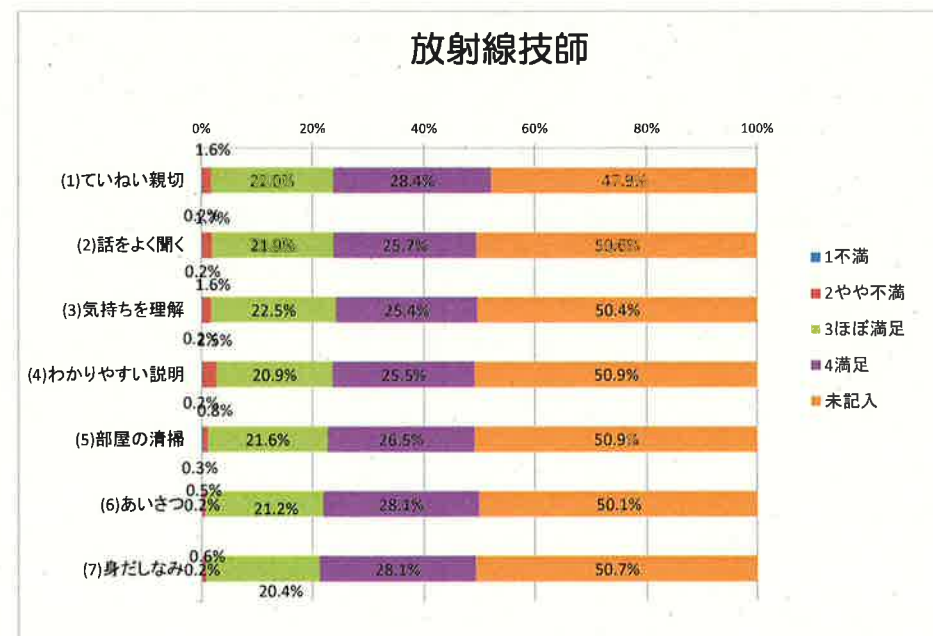
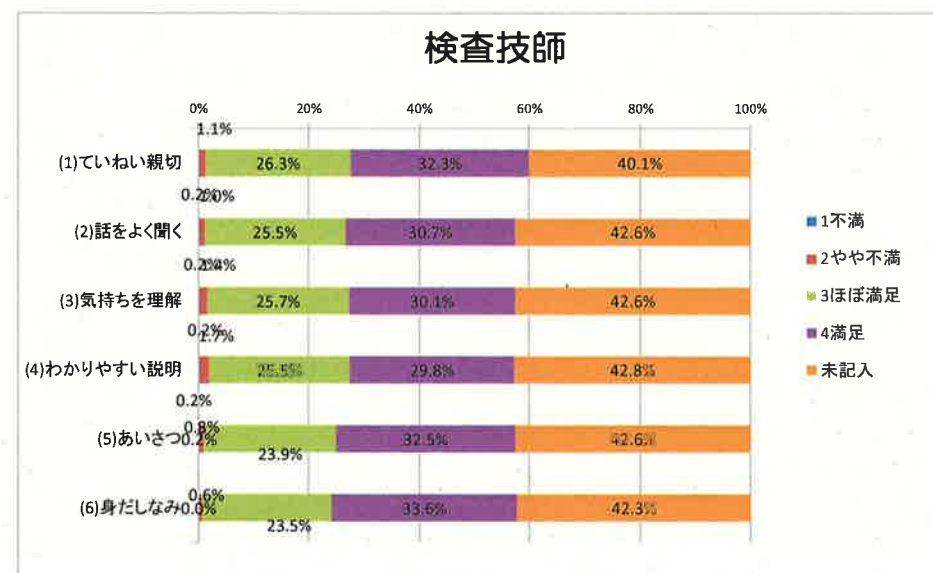


薬剤師



7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	7	166	204	253	631
(2)話をよく聞く					
1	6	161	194	269	631
(3)気持ちを理解					
1	9	162	190	269	631
(4)わかりやすい説明					
1	11	161	188	270	631
(5)あいさつ					
1	5	151	205	269	631
(6)身だしなみ					
0	4	148	212	267	631

8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	10	139	179	302	631
(2)話をよく聞く					
1	11	138	162	319	631
(3)気持ちを理解					
1	10	142	160	318	631
(4)わかりやすい説明					
1	16	132	161	321	631
(5)部屋の清掃					
2	5	136	167	321	631
(6)あいさつ					
1	3	134	177	316	631
(7)身だしなみ					
1	4	129	177	320	631



9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	4	52	68	507	631
(2)話をよく聞く					
0	4	48	66	513	631
(3)気持ちを理解					
0	5	50	62	514	631
(4)わかりやすい説明					
0	4	51	61	515	631
(5)土日について(該当なし)					
(6)あいさつ					
0	3	46	70	512	631
(7)身だしなみ					
0	2	48	69	512	631

10.設備面					
(1)待合室の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	50	331	215	31	631
(2)待ち時間					
31	130	272	161	37	631
(3)案内や掲示					
4	25	326	237	39	631
(4)清掃					
1	10	282	296	42	631
(5)清掃職員態度					
1	13	281	266	70	631

リハビリ職員



設備面



【外来】患者アンケート自由記載欄(主なもの)

大分類	中分類	担当部署	自由記載	対応策
職員に関する こと	接遇・態度	共通 (好評価)	全体的に親切で気持ちよい対応してくれます。こちらの緊張や気遣いの気持ちがやわらぐ。花々の手入れが行き届いてきれいです。気持ちがなごみます。	今後も患者さんにご満足していただけるようご意見を伺いながら、接遇の向上に努めてまいります。
			職員全員が誠意のある態度で快適。信頼の出来る病院と感じた。	
			気持ち良い人達ばかりです。ありがとうございます。	
			皆さんに親切にして頂きありがとうございました。	
			救急時、皆様からよくしていただきました。心づかいがあり、とてもよかったです。ありがとうございます。	
			担当医も看護師もとても優しくて素晴らしいです。	
			特に私が感じたのは、入って行く時の声掛け、気分的に大変感謝しております。	
			朝(AM7:30頃から)登院したとき「おはようございます。」とあいさつされますと気持ちが晴々します。特に女性の方が多いです。病人のリハビリに非常に良いことです。接遇向上の第一歩だと思えます。	
			医師がきちんと目を合わせて説明しているので安心感も、信用できます。会計もスムーズで助かります。	
			透析室スタッフのみなさんの親切で丁寧な対応に感謝しております。これからもよろしくお願いします。	
			外来の二人の看護師の温かい対応が素晴らしい。	
			とても良い病院です。	
			口腔外科外来看護師がとても親切で、癒されました。と患者本人が申しております。ありがとうございます。	
		診療部 -医師	透析治療を受けているが、いつ転院になるか不安である。	当院は透析導入期病院のため、連携病院へ転院することはご理解いただいていると思います。連携病院の空床状況を踏まえ転院時期など患者さんの状況に合わせて丁寧な説明と同意を得ながら、疑問や不安に対し誠意を持って対応してまいります。
			先生によって治してやるという高圧的な方又、じっくり説明を行ってくれる安心できる先生と格差があるようです。	
			人によってちゃんと話を聞いてくれなくて満足いく治療をしてくれなかったりする事がある。その点産科は皆さん親身になって治療してくれるので嬉しいです。	
		看護部 -看護師 -助産師	数年前のことですが、子供が数日高熱が下がらず夜間救急外来に薬をもすが思いで受診。その時初めて対応した看護師さんから症状を言った後に「で、何しに來たの?」と言われ絶句した。その時の事が忘れられません。最近はいねいにしてもらってます。	当院は、庄内地域の基幹病院としての役割があります。スタッフ一人ひとりが当院の役割と専門職としての自覚を持ち、態度と言葉かけに気を配り対応していきます。
			看護師の香水は気になります。	
			心細い気持ちの私にとって注射する看護師さんは余りにも慣れていて不安でした。もう少し優しい心で接してほしいです。	
		医療技術 -薬剤師 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	20代の男性技師? サンドルはくのは良いがベタラベタ音させてだらしく歩いている。	薬の使用は、治療においてとても重要なため間違った使い方をすると効果的に使用できなかったり、健康を害することもあります。患者さんの症状に応じて薬の適切な使用法や、副作用などの情報をお伝えできるよう服薬指導を徹底します。
			放射線の窓口の対応が良くなかった。きつい。	
			薬剤についての説明をもっと詳しく。飲み方の工夫・飲み方による体への反応・長く飲み続けることへの注意点・どんな薬なのか・どういうシステムで効くのか。	
		事務部	薬をもらう時に薬剤師により大変時間がかかる。	患者さんの症状に応じて薬の処方となりますので時間が異なることもございます。
			受付の方が番号を呼ぶ時ももう少し声を大きくしてもらいたい。わかりやすい口調で言ってもらいたい。	
			言葉が心を刺す時があります。	
		共通	看護師の態度・言葉使い、人によって差がある。時に入院病棟によっても差が激しい。医師もしかり。高齢者に対する扱いが目にも余る時もあった。高慢な態度・対応する医師もいる。イライラするからと八つ当たりしたような対応をしないで欲しい。産婦人科はとても良いです。	各担当窓口等の担当部門へ伝え、改善に努めます。 なお、担当部門において接遇等に関する研修会を定期的に実施しておりますので、引き続き患者満足度の向上に努めます。
			看護師あまりよくない方もいた。放射線技師、忙しいのでしょうか、無表情で感情がない感じ。	

大分類	中分類	担当部署	自由記載	対応策
院内環境に関すること	待ち時間	共通	かかる時間、特に遅くなる時早く教えてほしい。	予約時間から30分遅れとなった時点で番号掲示板に表示し、問診や受付で声掛けをしています。検査結果などの遅れがある時は、待合いに出てアナウンスしています。予約外で受診の患者さんには予約の方が優先となるためおおよその待ち時間と1時間以上お待ちいただく時は「席外し」の声掛けをしています。待ち時間軽減に対し様々な取り組みを行っていますが、今後も患者さんにご満足いただけるよう、待ち時間の有効利用も含め院内全体で検討してまいります。
			予約しても、待ち時間が長い時がある。大勢なので仕方がないとは思いますが。	
			予約した時間より大幅に遅くなっている事が通常？1～2時間待で3分診察？改善を!!	
			夜間に急に具合が悪くなり来院の待ち時間が長くなるのは、具合に応じて対応が必要では？	
	設備	医療技術 -薬剤師 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	CT室の待合で、待合スペースと注射スペースを分けた方がいいと思う。	患者の待ち時間をできるだけ短くするため、検査前にルート確保を行っていますが別のスペースでいう要望は施設的に困難な状況です。ご理解と御協力をお願いします。
		事務部	冷房が場所によって吹き出し口の所、体が痛くなる位でした。(自分で移れば良いことでしょうか)	エアコンの吹き出し口は外来待合ホールの窓側(駐車場側・通路側2ヶ所)に設置しております。開院時(設計)想定に比べ、多くの患者さんが受診していただいていることもあり、既存待合スペースだけでは座席数が足りず、対応として通路側に椅子を配置している状況であります。エアコンの風向きについては、直接体に当たらないよう改善(点検)いたしました。不快に感じられた際にはお近くのスタッフまでお声掛けくださるようお願いいたします。
			透析室の患者用のロッカーが狭い。冬になってコートなど羽織るようになると保管スペースが無くなる。別にコート掛けなど設置していただきたいと思います。	待合やロッカールームは限られたスペースであるため、コートハンガーなどの検討をしています。
			駐車場に車が多くて困る。	駐車場の拡張工事と誘導員の増員等により改善を図ってまいります。なお、外来診療・気象状況等によってはご不便をお掛けすることもあると思われますのでご理解いただきますようお願いいたします。
			診察室の中とか、レントゲンの着替えする所に、小さい鏡があればと思う。(ウイッグなので)乳腺外科の診察室は、婦人科とか一緒にあったら良いと思う。	乳腺外科外来には手鏡がありますので、ご利用の方は看護師にお声掛けください。
			待合室に週刊誌とかあるとよい。(新聞も)	新聞・週刊誌をご用意することにより患者さんの利便向上(待ち時間対策等)に繋がると思われますが、当院には外来待合室(検査・放射線含む)が12か所あり、多くの外来受診患者さん(付き添いご家族)に対応するためには、経費的に難しいと考えております。なお、待合室での携帯電話のご利用は、周りの患者さんにご迷惑を掛けないことを前提に認めておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。
			子どもを連れての受診の際、待合室に絵本があるとうれしいです。	
			子どもと一緒に診察できるように、待合室に子ども用のスペースがあると嬉しいです。以前子どもと一緒に来たとき看護師さんによくして頂きました。ありがとうございます。	現在も小児科外来待合にはキッズスペースを設けておりますが、他科の待合には新設できるベースがないため、対応は難しいと考えておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。
			呼出のアナウンスが同時に何ヶ所も鳴るのでとてもわかりにくい。それにプラスしてあっちこっちで看護師も番号を連呼しているので騒がしい。	看護師や受付スタッフが直接呼出する場合は、重ならないよう配慮します。呼出したことがわかるよう手を上げるなどの工夫をしています。今後も環境改善に向け検討を進めてまいります。
			トイレ(車椅子用)が汚れているときもあった。	清掃(外来トイレ等)の回数を3回(日)から5回に増やし改善を図ってまいります。なお、清掃後に汚れることも考えられるため、不快に感じられた際にはお近くのスタッフまでお声がけくださるようお願いいたします。
	その他		初診も紹介状がなくても気軽に来ればいい。	当院は紹介状を持参しなくても受診はできますが、国の制度の改正により、平成28年4月1日から当院は紹介状なしで受診される初診患者から診療費とは別に料金をいただくこととなりましたので、御理解をお願いします。

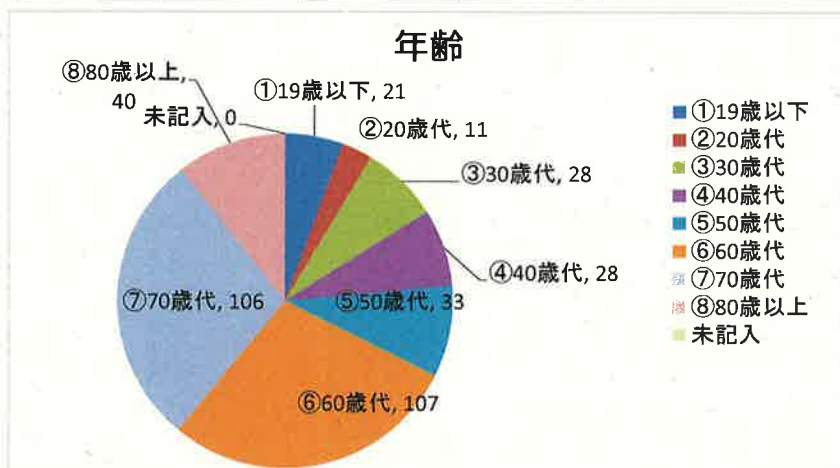
平成29年度患者満足度アンケート集計結果

【入院】

(1) 調査協力者基本属性

診療科					
(1)3階東病棟	(2)3階西病棟	(3)3階南病棟	(4)4階東病棟	(5)4階西病棟	(6)4階南病棟
42	31	29	25	19	23
(7)5階東病棟	(8)5階西病棟	(9)6階東病棟	(10)6階西病棟	(11)7階東病棟	(12)7階西病棟
31	40	44	16	34	40
					計
					374

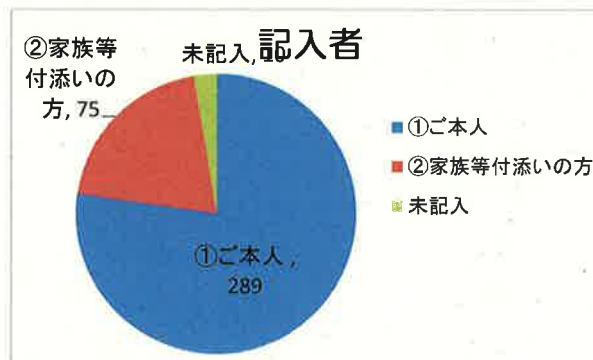
年齢							
(1)19歳以下	(2)20歳代	(3)30歳代	(4)40歳代	(5)50歳代	(6)60歳代	(7)70歳代	(8)80歳以上
21	11	28	28	33	107	106	40
							未記入
							0
							計
							374



性別			計
①男性	②女性	未記入	
196	168	10	374



記入者			計
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	
289	75	10	374

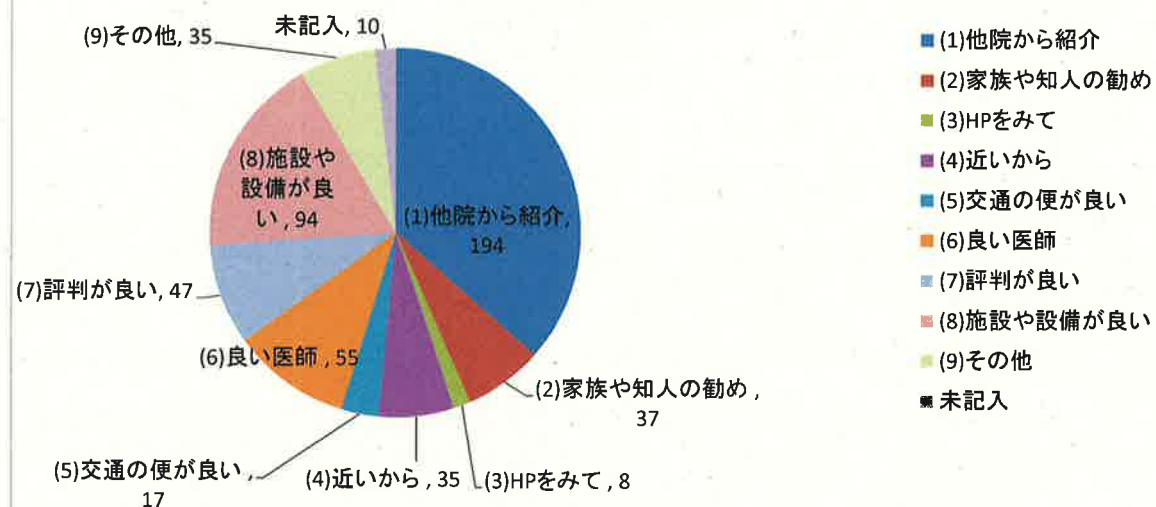


選んだ理由										
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	計
194	37	8	35	17	55	47	94	35	10	532

(9)その他にチェックされた際の内訳

【件数】	【理由】
11	救急搬送、救急外来のため
17	入院、通院歴あり
2	他にないため
2	紹介
2	健康診断
1	専門医がいるから
1	一緒に皮膚科も受診したかったから。
計 32	

当院を選んだ理由



(2) 調査結果

3.医師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	1	102	267	2	374
(2)話をよく聞く					
2	5	114	252	1	374
(3)気持ちを理解					
2	8	126	231	7	374
(4)わかりやすい説明					
3	9	121	234	7	374
(5)あいさつ					
2	2	95	268	7	374
(6)身だしなみ					
2	2	93	272	5	374

4.看護師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	1	85	285	1	374
(2)話をよく聞く					
2	0	108	258	6	374
(3)気持ちを理解					
2	2	111	255	4	374
(4)わかりやすい説明					
2	1	101	266	4	374
(5)ナースコール(該当なし)					
(6)あいさつ					
2	1	79	289	3	374
(7)身だしなみ					
2	0	77	292	3	374



医師

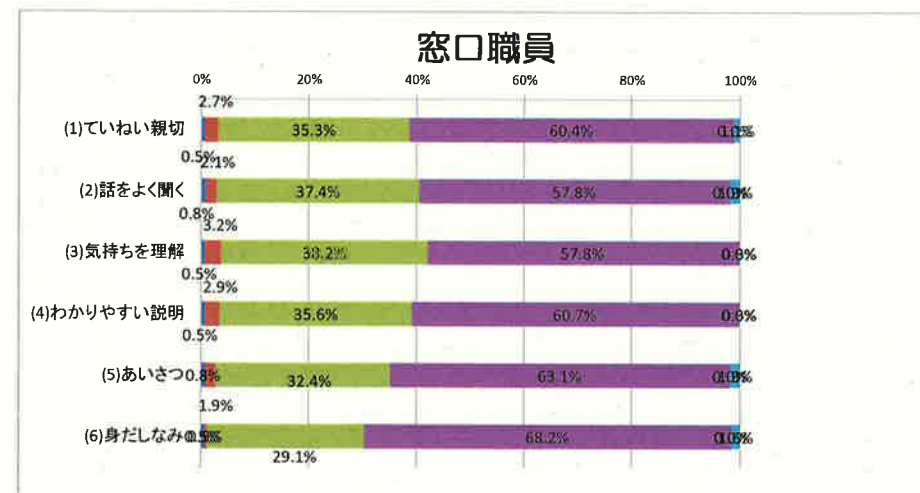


看護師



5.窓口職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	10	132	226	4	374
(2)話をよく聞く					
3	8	140	216	7	374
(3)気持ちを理解					
2	12	143	216	1	374
(4)わかりやすい説明					
2	11	133	227	1	374
(5)あいさつ					
3	7	121	236	7	374
(6)身だしなみ					
2	2	109	255	6	374

6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	1	91	142	138	374
(2)話をよく聞く					
2	2	89	137	144	374
(3)気持ちを理解					
2	4	91	133	144	374
(4)わかりやすい説明					
2	4	89	136	143	374
(5)あいさつ					
2	3	76	154	139	374
(6)身だしなみ					
2	2	74	157	139	374



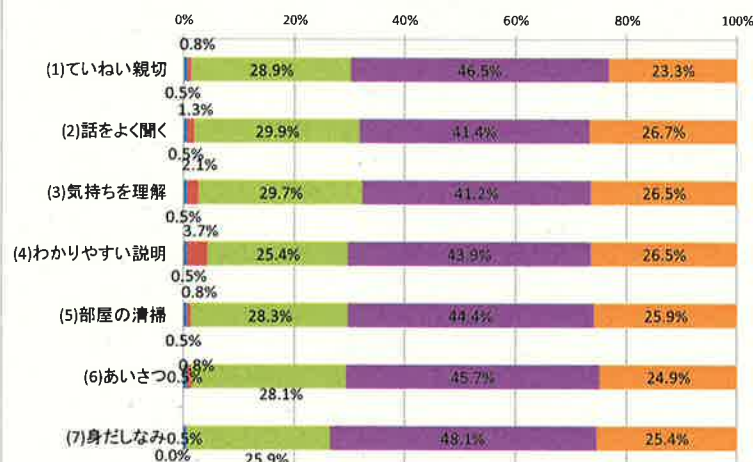
7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	4	109	175	84	374
(2)話をよく聞く					
2	5	116	161	90	374
(3)気持ちを理解					
3	4	121	155	91	374
(4)わかりやすい説明					
2	9	120	152	91	374
(5)あいさつ					
2	4	109	172	87	374
(6)身だしなみ					
2	4	105	177	86	374

8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	3	108	174	87	374
(2)話をよく聞く					
2	5	112	155	100	374
(3)気持ちを理解					
2	8	111	154	99	374
(4)わかりやすい説明					
2	14	95	164	99	374
(5)部屋の清掃					
2	3	106	166	97	374
(6)あいさつ					
2	3	105	171	93	374
(7)身だしなみ					
2	0	97	180	95	374

検査技師



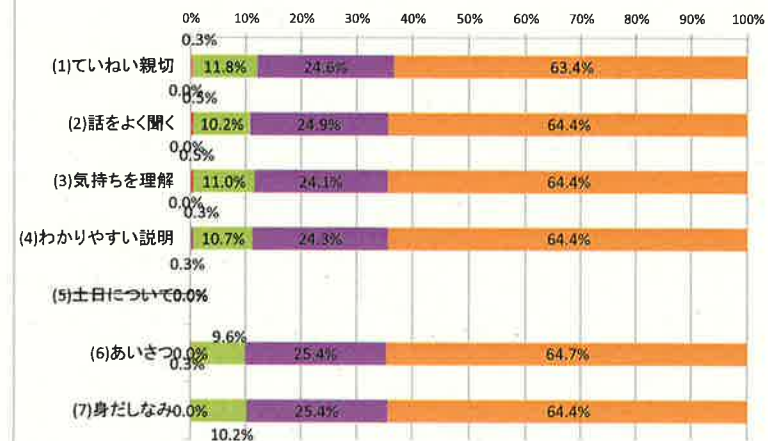
放射線技師



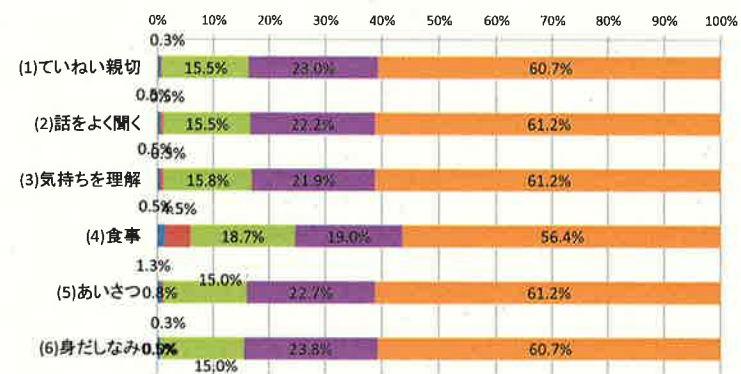
9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	1	44	92	237	374
(2)話をよく聞く					
0	2	38	93	241	374
(3)気持ちを理解					
0	2	41	90	241	374
(4)わかりやすい説明					
1	1	40	91	241	374
(5)土日について(該当なし)					
(6)あいさつ					
0	1	36	95	242	374
(7)身だしなみ					
0	0	38	95	241	374

10.栄養士					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	1	58	86	227	374
(2)話をよく聞く					
2	2	58	83	229	374
(3)気持ちを理解					
2	2	59	82	229	374
(4)食事					
5	17	70	71	211	374
(5)あいさつ					
3	1	56	85	229	374
(6)身だしなみ					
2	0	56	89	227	374

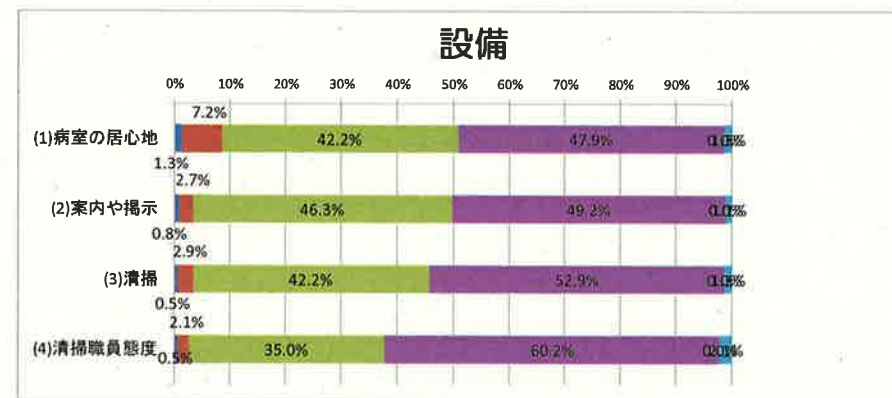
リハビリ職員



栄養士



11.設備面					
(1)病室の居心地					
1.不満	2.やや不満	3.普通満足	4.満足	未記入	合計
5	27	158	179	5	374
(2)案内や掲示					
3	10	173	184	4	374
(3)清掃					
2	11	158	198	5	374
(4)清掃職員の態度					
2	8	131	225	8	374



【入院】患者アンケート自由記載欄(主なもの)

大分類	中分類	担当部署	自由記載	対応策
職員に関する こと	接遇・態度	共通 (好評価)	手術前の不安・手術後の不安を優しい看護師さんにケアされて、不安が無くなる程安心して療養出来ました。感謝しております。 今回出産でお世話になりました。看護師さん・助産師さん・看護学生さんの皆さんからとても良くして頂いて、とても良い入院生活でした。ありがとうございます。子供好きな方ばかりで安心して相談できました。 術後に対応していただきました方々、本当にありがとうございました。初めての入院でしたが何の不安もなく過ごすことが出来ました。 みなさんとても丁寧で安心して入院生活を送れました。ありがとうございます。 助産師さん達の優しい言葉がこまやかな配慮・適切なアドバイスに本当にゆったり過ごすことが出来ました。ありがとうございました。 皆さんの努力が良く伝わってきました。酒田市以外の人からもいい病院だの一言聞かれました。 細かい事にも丁寧に対応、ありがとうございます。雰囲気も明るいほうの為、訪問も苦にならずありがたいです。 とても素晴らしい病院でした。先生方や看護師の方々にはとてもお世話になりました。ありがとうございました。日本海総合病院の食事は上品な味ですごく満足です。 医師、看護師、リハビリの方には毎日やさしくしてもらい気持ちのくじけそうな時も助けてもらってます。 看護師のみなさん昼夜対応良くて頭が下がります。有がとうございます。10年前は心筋梗塞救急治療で命を救われました。今回も感謝です。(救急ではないですが) 退職して2年66才、もうちょっと生きたい。 先生始め、看護師さん受付の方又、食事の方も大変良かったです。長い間有難うございました。 職員の皆様真心のこもった気遣いあり、安心して療養させてもらってます。病棟も笑顔あり皆様専門知識があり元気に仕事していて病棟全体が明るくて良いと思います。 先生(医師)の良いつき一緒に喜んでもらい、一緒に考えてもらう。一緒に心配してもらう向かい方がありがたいです。待ち時間が長いのはいたし方ありません。医師は気持ちよくつたりします。看護師は親切です。耳が悪いのに早口で聞き取れなかった。設備はいつもきれいです。 看護師さんには本当に親切にしてください感謝しております。今後も長い付き合いになると思われますので、変わりのない対応していただけたら精神的にも楽になる事と思いますので、よろしく願い致します。 患者に寄り添った看護が出来ていて、自信と誇りを持って仕事をしているように見える。 食事は、できれば臨機応変もありがたい。病院にありがちな暗い不安と苦痛を少しでも和らげるのには、医師への信頼、看護師さんの優しく明るい言葉は介護には欠かせません。非常によく訓練され実施されており満足しております。 患者のために一つ一つ快く耳を貸してくれてとても親切な病院だと思いました。 手術室で好きな音楽をかけていただき、一気にリラックスして手術にのぞむことができました。とても嬉しい気配りでした。	今後も患者さんにご満足していただけるようご意見を伺いながら、接遇の向上に努めてまいります。
		診療部 -医師	医師から症状の説明不足です。	病状の説明は医師が行います。医師の説明の補足は看護師が理解されたか確認しています。
		看護部 -看護師 -助産師	お風呂の声かけがなかったりして少し淋しかった。車イスが必要なのに片付けられて淋しかった。	気持ちよくお風呂に入れるように、準備と声かけを看護師から行っていきます。患者さんの生活動作に適した、車イスの配置に努めていきます。
		共通	集中治療室において、必要以上にうるさい声、対応している看護師はいいと思うが、術後の最高に具合が悪い患者にとってはとても不愉快なものだった。改善すべきだ。簡単な手術だったからか、術後の対応の悪さは今後改善が必要だと思う。常に看護に関心を持つべき。過信は禁物。7Fの看護師はほぼ満足。 薬剤師の声が大きく、個人情報を守られていない！放射線治療の担当・スタッフの中には、なくてはならない存在の助手さん。その欄が設けられていないのは残念。いつも助手さんありがとう！・患者の立場になれば、自ずと気づくはず。第三者の目線に頼らず、改善点を見出す努力をするのが良い病院！	患者さんの入退室時は、周囲の患者さんにも、理解協力を頂くように声かけを実施しております。音が響かないようにドアを閉めたり、照明を調節し、対応に努めて参ります。 個人情報に関する聞き取りや説明を行う際はプライバシーの保護として、デイルームや面談室をできるだけ使用していきます。

大分類	中分類	担当部署	自由記載	対応策
院内環境に関すること	接遇・態度	共通 (好評価)	たんぼレストランの窓から見る景色がきれいだった。植えているのは桜でなくケヤキ。風に揺れる葉っぱに見えない風がみえて急な入院の緊張や不安がやわらぎました。桜は一時の楽しみ。ケヤキは冬まで季節の移ろいを繊細に伝えてくれます。レストランのスタッフのみなさんもほぼ満足です。 4.5年前より全体的に良くなっている。特に職員の方が丁寧なのが印象的でこちらがもっただと思う時もある。個室ふやしてほしいが、設備面はどうしようもない小さな改善がたくさんありよいと思う。例えば、はし、コップの自分洗いがなくなった。	今後も満足していただけるよう努めてまいります。
		医療技術 -薬剤師 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	特に食事面での改善が2年前とは大変便利になっています。お茶碗(湯のみ)、はし、スプーン備え付けになっていました。	
	設備	事務部	病室の足元灯がスイッチをONにしても点灯しなかったのが気になりました。	照明などの不具合によりご不便を感じた際は、お近くのスタッフまでお声掛けいただきますようお願いいたします。
			トイレについて～清掃されていて気持ちよく使用させていただきましたが、個室トイレ内に洋服かけフックがあればよいと思います。大便のためバジャマ等が汚れる可能性があるため、フックがあれば安心して使用出来ると思う。患者の家族の方、又、お見舞いに来る方、特に女性の方は長い洋服等で来る。フックがあれば安心して使用することが出来る。実現してほしい。	フックの固定が難しい構造ではありますが、現場スタッフの意見を参考に検討してまいります。
			利用者がいっぱいいるためか、車イス専用のトイレの汚れが気になった。	一日に1回トイレ清掃を行っています。それ以外でも、汚れた際はできる限り対応して、トイレの環境整備をしていきます。
			浴室を男性用・女性用に分けて欲しい。髪の毛が散乱している時が多く、清掃回数を増やして欲しい。	
		その他	入浴時間がスムーズで感謝してます。夜はひときわ静かでぐっすり寝ることができた。洗面スペースがあと一つほしい。	ご要望につきましては、スペース的な課題などにより対応することが難しいと考えておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。
			入浴時間30分は短い。	院内統一で30分の取り決めがあります。30分で足りない方には、2枠の1時間で対応させていただきます。
			シャワー室の使用未使用の状況がはっきりしない。使用後なのに戸が閉まって「使用中」になっていた。	使用中の有無で不明な点は、看護師におたずね下さい。
		医療技術 -薬剤師 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	ほうじ茶(ご飯の時のやつ)何時でも飲めるようにしてほしい。	安全面、衛生面から対応できていません。
			ミルクの金額とかも教えてほしかった。	1食360円で提供しております。ご利用または不明な点がございましたら、お近くのスタッフまでお声掛けえた抱きますようお願いいたします。
	医療器械	看護部 -看護師 -助産師	新しい点滴の機械、警報がうるさい。警報がナースセンターで把握出来れば良いのに。廊下通路に車イスがあり危険。	輸液ポンプの警報音は調節しました。廊下には物品を置かないようにしました。
	その他	事務部	文書の申し込した際、手許に届くまで、せめて10日間位で頂きたい。(診断書等)	患者さんのご意見を参考にし、迷惑とならないよう改善に努めてまいります。